

“神秘人”出没 玩潜伏专门找“茬”

有这样一群人,他们拿着报酬到各大商场逛街,不停地试穿衣服、试戴珠宝、试用化妆品,但是逛一整天的目的并不是为了购物。另外,他们可以说是最专业的顾客,不仅要熟记各大品牌的全套标准服务流程,更要对服务员的服务水平进行专业评价和打分。他们就是商场“神秘人”。

所谓“神秘顾客”,英文名称为“Mystery Shopping”,如果直接翻译,那就是“神秘地血拼”,也就是以潜在消费者或真实消费者的身份,对服务员的服务过程进行体验与评价。他们的工作任务,就是为商场和品牌“挑刺”!

快报记者 曹茜

神秘顾客陈晨: 有点当间谍的意思

陈晨站在商场的手扶电梯上,从一楼坐到四楼,又从四楼坐到一楼。他也不记得来来回回了多少趟,才下定决心走进 Jack Jones 的专柜。在店里转了一圈后,陈晨盯住了这次的目标——营业员丁琦。陈晨打开 MP3 的录音功能,走到丁琦的身边,掩饰住自己的紧张、兴奋,指着店里的男模,跟他说:“这一套都给我试一下吧。”

“说话都有点发抖,很怕被认出来,还真有点当间谍的感觉”,回想起一年前的这段经历,陈晨还是很激动,陈晨一连试了四套衣服,虽然陈晨已经很不好意思了,但是按照工作要求,陈晨在试完后,丢下一句,“我再看看吧”。好在丁琦并没有立刻把脸拉下来,因此测评分表时,陈晨给丁琦评了 86 分。

在陈晨看来,每次“逛店体验”,都像“记者暗访”般刺激。“不过,当‘神秘顾客’也不是一个简单的活。”陈晨说,上岗前,神秘客人要进行一个培训,熟记品牌的全套标准服务流程,并学会录音笔的使用。另外,“善于伪装”也很重要,“如果身份暴露,‘神秘顾客’检测就宣告无效,劳动也将白费。”

在“暗访”时,陈晨需要完成以下观察:店堂是否整洁、商品是否摆放整齐;进门时服务员有没有主动问好,服务是否热情、熟练;最重要的是,服务员的服务是否达到公司标准,这就包括了很多细节:买裤子时有没有帮你搭配上衣,试衣服时是否等候在门口帮你拿东西;你走出试衣间后,是否帮助你整理衣服……

陈晨说,每个客户对“神秘顾客”都会有不同的要求。有些客户会让你假装投诉,看服务人员的态度;有的客户会要求“神秘顾客”购物消费时表现出不满,



化妆品专柜对服务的要求很高,也是“神秘人”最常出没的地方

观察服务人员的处理方式。有些时候,客户委托的任务较详细,还需要记下大量问卷问题。

商场营业员: 最怕“神秘人”

一谈起“神秘人”,商场服务员都会感到毛骨悚然。因为“神秘人”的评分,关系到每个服务员的奖金,甚至会影响到专柜的整体收入以及形象。

化妆品专柜是商场的各种品类专柜中服务含金量最高的,因此,这也是“神秘顾客”最常出没的地方。某一线化妆品品牌专柜的南京区销售主管说:“‘神秘人’最怕不神秘,如果一个‘神秘人’经常去给一个专柜搞‘卧底’,时间长了,‘神秘顾客’就变成‘老顾客’了,难免会露出破绽,所以,公司都会不停地更换‘神秘人’。”在化妆品业界,FANCL 服务好是众所周知的,同时,这个品牌“神秘人”到访频率也是最高的。“很多品牌最多也是一月一次,但是 FANCL 是一周一次。”一名曾经在 FANCL 专柜干过 BA 的服务员告诉记者,“那时候跟个‘神经病’似的,每天都把神经绷得很紧。”

除了各品牌,很多商场也开始实行“神秘人”管理机制。中央商场负责人告诉记者,商场有一个专门的监控部门,管理人员会伪装成普通消费者,不定期到商场各楼层检查。一名业内人士表示,通过“神秘顾客”的暗访监督及汇总情报,可以使管理层得到最真实的终端信息,对于任何一个快速增长和发展的企业来说,要保持高速增长,建立一套“内部监控”的机制是必不可缺的。据了解,“神秘顾客”在北京、上海等一线城市已经逐渐发展成为一种行业,从业人数规模逐渐壮大,目前,“神秘顾客”被广泛应用于商场、电信、银行、汽车、食品、餐饮等各种服务性行业。

分享幸福 分享低碳



在过去的一个月里,本刊联手苏宁环球购物中心发起的“爱家爱生活”——征集“全家福”照片活动进行得热火朝天。记者了解到,截至发稿前,已有近百名低碳家庭报名参加,其中票数最高者达近千票之多。

一名徐姓家庭告诉记者,他们将废旧报纸铺垫在衣橱的最底层,不仅可以吸潮,还能吸收衣柜中的异味。另一名黄姓家庭更有主意,“我用漂洗衣服的水拖地,淘完米的水浇花”,看来大家的低碳方式真是五花八门。

据介绍,活动将选出“低碳小精灵”一名,可获赠玩具+儿童摄影套系!并决选出6个家庭赢取世博门票及千元购物券,从6个低碳家庭中选出的超级低碳家庭将获赠世博会普通门票3张+1000元购物券!5月15日—6月15日,到苏宁环球7楼客服中心领取报名表,现场报名或上“都市圈圈网”报名,并上传绿色低碳生活方式小窍门。凭报名表可至南京市区“宝贝天使”任意门店免费拍摄参赛照片,同时获赠7英寸水晶相架!

另悉,端午节将至,苏宁环球为回馈广大VIP顾客,推出新一轮节日狂购盛宴。期间,女装、女装、床上用品、儿童商品累计满200元送200元电子券,多买多送。男鞋、男装单柜满200元减100元现金,5折就可以买到心仪的商品。运动休闲单柜满100元减25元现金,化妆品单柜满200元减30元现金。6月12日—6月16日,持VIP卡当日单笔消费满188元,可获赠粽香礼盒一份。



爸爸:杨晓松 妈妈:王兰兰
孩子:杨安秋禾

中央商场服饰类全面4折起

中央商场本周推出“尚夏 轻舞中央”的活动,回馈广大消费者。6月4日至6日,春夏新款服饰全面4折起,1楼化妆品VIP双倍积分。购买诺基亚手机 E63、E71、E52、E72任一机型,即可享受港澳五日游。7楼特惠馆缤纷童品惠卖。

第一中庭 CK 香水大型促销:满350元抵50元,满440元送CK品牌浴巾,满1400元送CK拉杆箱,南京独家CK SUMMER 限量版全新上市!第二中庭探路者全场2-7折。1楼中庭

国鼎“南非世界杯纪念金牌”新品上市,周大福“时尚达人、美丽由我”主题促销进行中。2楼拉夏贝尔新款1件8折,2件6折,指定款5折。艾格周末、ES、艾格指定款满98元减51元,太平鸟新款满98减51元,SCAT指定款满300元减100元。3楼罗德斯兰、玫而美、圣媛8.5折,马天奴部分4.8-6.8折,德菲蒂奥5-8折,紫玫瑰7折。4楼“中央西裤节”,全场满200元减60元,满528元赠礼品。6楼小家电满100元送15元礼金券。

山百“九牧王”杯西裤节进入高潮

三三两两的男士们或独自漫步着,或由女人们陪着,徘徊于各大西裤品牌中,津津乐道于选择的乐趣。这是记者5月31日下午在山百三楼看到的。据山百陈经理介绍,经过了一个双休日的热购,进入周一,商场仍不显冷清,消费者们还是陆续来买西裤。

记者从营业员口中得知,上个双休日男装商场销售全线飘红,“本来我们是轮岗的,但双休日人太多,我们几个人都是同时全天工

作。”九牧王西裤专柜的工作人员这样告诉记者。据悉,为了让更多的消费者能够充分享受西裤节的实惠,本周末,“九牧王杯”山百第十届西裤节将持续开展满180元送200元电子券的活动,全场男装、床品都将倾情参与。相关负责人告诉记者,为满足多层次消费者的需求,山百各供应商紧急调货,以确保商品在花色、规格、款式、档次等各方面满足市场的需求。

此外,一楼鞋包商场百丽、千百

度、星期六、百思图、他她特惠单鞋80元起,富贵鸟、万里、森达、木林森、布莱希尔顿4.5折起;二楼女装商场名品特惠:斯尔丽衬衫99元,09夏款3折,金爵士100%全棉衬衫80-150元,罗德斯兰桑蚕丝短袖衬衫200元,2010新款苎绸5-6折;针织商场古今你恶意特惠25-170元、安莉芳内衣特惠15-120元,海尔曼斯桑蚕丝女衫买一赠一。四楼罗日雅泳装5-8折,运动器材新装开柜。

活动时间:2010.6.4起

“九牧王杯”山百第十届西裤节盛大酬宾

仅限三天/多买多送/全额抵用

满180送200

6.4日-6.6日

九牧王、虎都、禹天、三木、雅戈尔、罗蒙、袋鼠、花花公子……等众多知名品牌倾情参与

针 古今内衣特惠25~170元/安莉芳内衣特惠15~120元
海尔斯桑蚕丝女衫买一赠一/沃佩柯混纺衫特惠商品88-198元

皮 百丽、千百度、星期六、百思图、他她特惠单鞋80元起
富贵鸟、万里、森达、木林森、布莱希尔顿4.5折起

女 名品特惠:斯尔丽衬衫99元,09夏装3折
罗德斯兰桑蚕丝短袖衬衫200元/金爵士100%全棉衬衫80-150元

“清凉一夏,苎绸盛会”

2010新款苎绸5~6折

特惠娅奴桑蚕丝短袖239~369元,依布苎绸200元/件

四楼 运动器材新装开柜

罗日雅泳装5~8折

金牌导购
导购员持证上岗
退换货方便
退换可开发票

当天消费满200元
即可至四楼客服中心
领取2小时
免费停车卡

特别提示:男装专柜及鞋包专柜
服务热线:025-83238013 传真:025-83303197
@ http://www.nj300.com 地址:南京山西路百盛大楼有限公司 中山北路107-141号